



RELISE

FIDELIDADE DOS COOPERADOS: UM ESTUDO DA COOPERATIVA AGRÁRIA SÃO JOSÉ LTDA. DE JAGUARI/RS¹

Bruna Ribeiro²

Gilmar Jorge Wakulicz³

Andrieli de Fatima Paz Nunes⁴

Nandria Scherer⁵

Denise Adriana Johann⁶

RESUMO

A fidelidade do associado é importante e muitas vezes decisiva para o fortalecimento dos negócios de uma organização cooperativa. Este artigo objetiva analisar a fidelidade dos associados da Cooperativa Agrária São José LTDA, e identificar os fatores que levam os cooperados a depositar ou não, sua produção na Cooperativa. Os dados foram coletados através da aplicação de questionário junto a quarenta cooperados e por meio de entrevista semiestruturada com o presidente da Cooperativa. Para a revisão de literatura foram realizadas leituras de livros e artigos científicos. O estudo identificou que em torno de 70% do quadro social da organização é fiel à cooperativa. Concluiu-se, também, que o preço oferecido e pago pela produção dos cooperados, por outros estabelecimentos comerciais é o fator motivador para que ocorra a infidelidade dos cooperados. Observou-se também que os cooperados sentem-se donos do negócio e estão satisfeitos com o atendimento prestado pelos colaboradores da cooperativa demonstrando que confiam na organização.

Palavras-chave: fidelidade, cooperativismo, associados.

ABSTRACT

The loyalty of the associate is important and often decisive for the strengthening of the business of a cooperative organization. This article aims to analyze the

¹ Recebido em 17/09/2018.

² Universidade Federal de Santa Maria. bruribeiro1994@hotmail.com

³ Universidade Federal de Santa Maria. gilmarwakulicz@politecnico.ufsm.br

⁴ Universidade federal de Santa Maria. andrieli.nunes@gmail.com

⁵ Universidade Federal de Santa Maria. nandriaschererb@hotmail.com

⁶ Universidade Federal de Santa Maria. Johann.denisee@gmail.com



RELISE

132

loyalty of members of Cooperativa Agrária São José LTDA, and to identify the factors that lead the cooperative members to deposit or not, their production in the Cooperative. The data were collected through the application of a questionnaire to forty cooperative members and through a semi-structured interview with the Cooperative president. For the literature review, books and scientific articles were read. The study identified that around 70% of the organization's membership is loyal to the cooperative. It was also concluded that the price offered and paid for the production of the cooperative by other commercial establishments is the motivating factor for the occurrence of the infidelity of the cooperative. It was also observed that the members of the cooperative feel themselves to be owners of the business and are satisfied with the assistance provided by the employees of the cooperative, demonstrating that they trust the organization.

Keywords: fidelity, cooperativism, associated.

INTRODUÇÃO

Desde a pré-história é possível encontrar registros de diversas formas de associações, constatando que a cooperação tem sido uma constante na vida do ser humano.

O início do cooperativismo ocorreu em Rochdale, na Inglaterra, em plena Revolução Industrial que assolava a população naquele momento, pelo fato do aumento da mecanização dos processos produtivos ter provocado uma alta exclusão social. De acordo com Matos (2005), foi especificado que, logo após as experiências da cooperativa pioneira de Rochdale, que se espalhou pela Europa, foram criadas federações nacionais de cooperativas começando, assim, a discutir o que seriam as bases de movimento cooperativo mundial.

Conceitualmente, pode-se dizer que as sociedades cooperativas se caracterizam por serem coletividades de pessoas que se unem livremente com objetivos econômicos em comum, a fim de atingirem um propósito e propiciar bem-estar social a seus cooperados. A sua razão de existência é viabilizar economicamente seus associados e a empresa cooperativa.

Para se garantir o sucesso e a longevidade de uma cooperativa, é



RELISE

133

imprescindível a participação dos seus associados, considerando o importante papel que eles desempenham dentro da organização cooperativa. Ferreira (1999) ressalta a participação, como uma das principais características que diferenciam as cooperativas das empresas. Segundo ele, a cooperativa é uma organização de participação em que os cooperados atuam tanto nas operações como nas decisões.

Schneider (2010 p.34-35) diz que “a participação dos associados nas cooperativas pode contribuir, de sobremaneira, para tornar os cooperados os artífices e os protagonistas da construção do bem-estar individual e coletivo”. O que leva um cooperado a romper com o seu compromisso é a busca de benefícios individuais, seja pela possibilidade de vender seu produto a um maior preço ou comprar insumo por um custo menor.

Segundo Boesch (2005, p. 93) “a cooperativa deve atrair a participação do cooperado, através do seu trabalho eficiente e eficaz, de resultados, para depois poder cobrar do cooperado a sua fidelidade, a sua participação”.

As cooperativas enfrentam muitas dificuldades com o individualismo e aproveitamento de seus cooperados, pois grande parte desfruta dos benefícios concebidos pela organização, mas não colaboram quando deveriam honrar com o compromisso assumido no momento que resolveram associar-se. Assim, muitas vezes participam da cooperativa apenas nos momentos em que ela disponibiliza maiores vantagens na comercialização de sua produção em relação aos atravessadores de mercado.

A conduta dos associados em alguns momentos é muito conflitante, pois cada cooperado tem suas pretensões sociais e econômicas, por vezes, apontadas para si próprio, para atender aos seus interesses. Este fato leva a uma mudança no comportamento diante das relações que desenvolviam anteriormente com a cooperativa, ocasionando a infidelidade.

Rosalen (2008, p. 14) diz que: “os cooperados precisam ver que a



RELISE

134

cooperativa é um meio para o seu desenvolvimento e ela existe para estar a seu favor e não contra os seus interesses”. Mas para isso é necessário o comprometimento de todos os envolvidos, funcionários e cooperados, pessoas esclarecidas que buscam crescer de forma unida, sabendo abrir mão de alguns interesses individuais hoje, para amanhã conseguir, de forma coletiva, algo que satisfaça aquele seu interesse e outros que imaginava não ser possível a um produtor isolado.

Segundo Boesche (2005, p.55) a cooperativa precisa ter habilidades e utilizar-se de métodos capazes de agrupar os cooperados em torno deste grande projeto denominado cooperativa.

Giarola (2011), em seu estudo com as cooperativas de laticínios do estado de Minas Gerais, verificou que o preço do leite influencia diretamente na fidelidade dos associados, pois em períodos de menor produção, os associados procuram comercializar sua produção com as empresas concorrentes e entregam apenas uma pequena parte na cooperativa. Já nos períodos de safra, as empresas deixam de lado os produtores, pois há no mercado produto em abundância, fazendo com que o associado volte a entregar a produção em sua cooperativa.

É preciso fortalecer a relação com os cooperados e fazer com que eles vejam na cooperativa uma relação duradoura, e não apenas um mero vínculo comercial onde, por muitas vezes, o dinheiro é o ponto determinante para a sua participação.

A fidelidade dos cooperados torna-se essencial para o desenvolvimento econômico da cooperativa, pois caso ocorra um desvio em parte da produção, ou até mesmo a não entrega, a organização pode correr sérios riscos financeiros, pelo fato que contava com a palavra de seu associado e acreditava em sua lealdade.



RELISE

135

Diante desse tema tão importante, esse trabalho tem pôr objetivo verificar a fidelidade e evidenciar os motivos que levam os cooperados a depositar ou não, a sua produção na Cooperativa Agrária São José Ltda. da cidade de Jaguari, no Estado do Rio Grande do Sul. A escolha do tema justifica-se pela extrema importância da fidelidade dos cooperados para o universo cooperativo, tendo em vista que é através dela que as cooperativas se fortalecem economicamente e conseguem viabilizar melhores vantagens a seus associados.

REVISÃO DE LITERATURA

Cooperativismo

As sociedades cooperativas são formas de organizações, fundamentadas pelos princípios da democracia, da equidade, da cooperação, e do comprometimento, que envolvam as atividades sociais e econômicas, as quais têm como papel principal resolver as dificuldades de seus cooperados.

O cooperativismo segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB 2017) é “mais que um modelo de negócios, o cooperativismo é uma filosofia de vida que busca transformar o mundo em um lugar mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para todos”. Tudo se inicia quando os indivíduos se juntam em torno de uma mesma meta, em uma organização onde todos são donos do próprio negócio e esperam que juntos consigam suprir às suas necessidades e assim, reduzir ou até mesmo superar, suas dificuldades financeiras.

Para Schmidt e Perius (2003, p. 63) as cooperativas são:

Associações autônomas de pessoas que se unem voluntariamente e constituem uma empresa, de propriedade comum, para satisfazer aspirações econômicas, sociais e culturais. Baseiam-se em valores de ajuda mútua, solidariedade, democracia, participação e autonomia. Os valores definem as motivações mais profundas do agir cooperativo, sendo a instância inspiradora dos princípios do



RELISE

Movimento Cooperativista Mundial.

O cooperativismo para Veiga e Fonseca (1999 p.15) é,

antes de tudo, uma filosofia do homem na sociedade em que vive, que procura construir uma nova maneira de processar a economia baseando-se no trabalho e não no lucro; na ajuda mútua e não na concorrência e competição; nos valores e necessidades humanas e não na acumulação individual do dinheiro e na exploração do trabalho de outras mulheres e homens. Para tanto, o cooperativismo visa o aprimoramento do ser humano em todas as suas dimensões: social, econômica e cultural, preocupa-se com a qualidade de seus produtos e serviços, busca o preço justo, preocupa-se com seu entorno e com o meio ambiente e busca construir uma sociedade mais equitativa, democrática e sustentável.

De acordo com a OCB (2017), no Brasil, no ano de 2015, quase 25% da população estava ligada ao movimento cooperativista, fazendo com que o cooperativismo esteja presente em todos os estados do país, com números cada vez mais expressivos e, sendo responsável por uma grande parcela no PIB agrícola do país. Segundo a OCB (2017), no ano de 2015, o cooperativismo brasileiro era representado por 6.655 entidades, resultando aproximadamente em 13.230.960 de associados, além de empregar e gerar renda para em torno de 376.795 pessoas. Considerando o ramo agropecuário, que é o de atuação da cooperativa estudada, este era, em 2015, representado por 1.555 entidades (23,36% do total das cooperativas), com cerca de 1.016.606 cooperados gerando cerca de 188.777 vagas de trabalho.

Coradini (1982, p. 01) constatou que, no Brasil, predominam as cooperativas agropecuárias e que “o cooperativismo agrário tem assumido uma maior expressão nos estados onde a agricultura ainda representa uma forte participação na economia”.

O cooperativismo consolida-se no mundo todo e especialmente em nosso país como uma importante ferramenta de transformação social. Para Lima, Silva e Lima (2013, p.1),

o cooperativismo procura construir uma sociedade mais justa, livre e com bases democráticas. Sua maior característica é a solidariedade baseada em práticas de ajuda mútua construída em cima de



RELISE

137

alternativas econômicas e humanas, que equilibram custos, despesas e ganhos. Possibilita a utilização do fator econômico para alcançar fins sociais.

Através do cooperativismo, as pessoas buscam uma sociedade mais justa, pois acreditam em um modelo econômico diferente, no qual as decisões são tomadas coletivamente e os resultados são distribuídos com justiça, conforme a participação de cada associado na sua cooperativa.

FIDELIDADE

O termo fidelidade vem do latim *fidelitate* e significa lealdade ou qualidade de ser fiel. Dentro do cooperativismo, pode ser definida como sendo o compromisso assumido pelos sócios de realizarem todas as suas transações com a sua cooperativa, a fim de manter uma relação séria, confiável e estável.

Meslesko (2012, p.8) entende por fidelidade,

o comprometimento de um cooperado em seu relacionamento com a cooperativa. Tal comprometimento se traduz no compromisso de entregar sua produção agrícola, participação na tomada de decisões coletivas, nas assembleias e em todos os processos de rotina dos associados.

Para Mógliã et al. (2004, p. 09) fidelidade é:

princípio e condição básica do cooperativismo, é um dos fatores de importância para o sucesso de uma cooperativa; como também a reciprocidade, elemento de convivência em mutualidade, fundamental na questão da satisfação do cooperado.

Mógliã et al. (2004) também afirmam que é fundamental para o sucesso de uma cooperativa desenvolver, criar e adotar ações que permitam a maior participação e fidelidade de seus cooperados.

Observa-se que a fidelidade dos cooperados é uma importante ferramenta para que a cooperativa possa permanecer forte no mercado e continuar propiciando benefícios a seus sócios.

Para uma cooperativa, a fidelidade dos seus cooperados é tida como premissa básica, pois é o alicerce que a sustenta. Para Melesko (2012, p.4),



RELISE

138

a obtenção da fidelidade significa maior rentabilidade e facilita os trabalhos da organização, pois sabendo com mais precisão o volume da produção que será entregue por parte dos associados, os gestores poderão agilizar melhor a mão de obra e a logística no recebimento da produção e venda de insumos.

Assim, as cooperativas terão um incremento na participação dos associados, um aumento de eficiência na parte econômica, mercadológica e redução nos custos gerados pelo oportunismo dos associados. Também, possibilitará aos associados identificarem na cooperativa uma parceira com relação de longo prazo e não apenas uma opção de especulação a curto prazo. Isso possibilita uma estabilidade para a cooperativa diante do mercado.

Segundo Oliveira (2007, p 90),

é de fundamental importância que a vinculação dos cooperados aconteça de forma sólida e com um significativo comprometimento, onde o cooperado cumpra com suas obrigações estatutárias, prestigiando a cooperativa em todos os momentos.

A partir do momento que o associado perceber as vantagens de ser sócio da cooperativa, irá ser mais fiel, e naturalmente se tornará regra operar com a cooperativa. Ao longo do tempo, tem se fortalecido, a ideia de que as cooperativas devem ter maior atenção com a satisfação de seus cooperados, tendo em vista que a fidelidade é indispensável para assegurar o bom desempenho da cooperativa.

As organizações cooperativas esperam que seus associados mantenham-se fiéis e sempre operem com a sua cooperativa. Supõe-se que haja reciprocidade entre cooperativa e associado, de maneira que a cooperativa dedique-se para dar o melhor de si ao seu associado, e em compensação, a cooperativa espera que seu associado se comprometa a operar com a cooperativa.

Segundo Giarola et al. (2011), o estabelecimento, pela empresa cooperativa, de estratégias que visam manter a fidelidade dos associados é essencial para a solidez financeira e sucesso da cooperativa.



RELISE

139

Os indivíduos, mesmo fazendo parte de um grupo, procuram agir no sentido de satisfazer seus próprios interesses e, nas situações em que precisar escolher, terá sempre como prioridade os interesses próprios em detrimento dos do grupo (GARCIA, 1999). Beneck (1980) considera que se não forem estabelecidas sanções ou embargos, o homem, que por tradição possui um comportamento individualista, só aplicará a solidariedade se acreditar que, no longo prazo, poderá alcançar um benefício maior, renunciando momentaneamente ao máximo benefício possível.

Melesko (2012, p.7) diz que,

para se incentivar a fidelidade é preciso assegurar o comprometimento dos associados na cooperativa, com participação ativa para agregar valores à produção, sendo indispensável melhorar os produtos e serviços oferecidos aos cooperados oferecendo a eles incentivos diferenciados.

Ferreira (2014, p.16) discute o papel da cooperativa e os problemas que elas enfrentam quando não possuem a fidelidade de seus cooperados.

O fato é que a cooperativa é uma organização criada para prestar serviço aos seus associados, portanto, é um ativo específico para a realização de transações com os seus sócios. Sem a fidelidade do cooperado, estas organizações, ao mesmo tempo em que perdem o sentido da sua existência, perdem em eficiência operacional e de escala, o que coloca o empreendimento em desvantagem no segmento de atuação, que reflete na redução na oferta de benefícios aos associados e, conseqüentemente, na redução da fidelidade dos mesmos. A falta de fidelidade é um dos elementos centrais que alimentam um círculo vicioso que pode levar à extinção da organização cooperativa. (FERREIRA, 2014, p 16).

Por isso, a fidelidade é um assunto que deve estar sempre em discussão no dia a dia das cooperativas, uma relação onde tem que haver engajamento entre a organização cooperativa e associado.

Stela (2003) constatou em sua pesquisa realizada na Cooperativa Agropecuária Mourãoense (COAMO), que os motivos que fidelizam os cooperados encontram-se diretamente ligados ao desenvolvimento financeiro, econômico e a logística de comercialização e armazenagem que a cooperativa



RELISE

proporciona.

Mógliã et al. (2004), em seus estudos com 850 cooperados produtores de soja, da Cooperativa Agropecuária Mista da Região de Orândia (CAROL), apontou que os principais motivos que levaram os cooperados a operarem com a cooperativa estavam ligados a confiabilidade, afinidade com a cooperativa, assistência técnica e a presença da CAROL o ano inteiro no mercado.

Melesko (2012) em sua análise sobre fidelidade e lealdade com uma cooperativa agropecuária, constatou que a confiança, credibilidade, assistência técnica, bom atendimento e bom preço dos produtos são fatores determinantes para que os associados mantenham-se fiéis à cooperativa.

Ratzlaff (2012) verificou em seu estudo em uma cooperativa de produção, no Rio Grande do Sul, que as principais causas da infidelidade dos associados devem-se à localização da unidade da cooperativa, a amizade dos cooperados com as outras empresas cooperativas e pelo fato de sua cooperativa não estar conseguindo oferecer prazos mais longos para pagamentos na safra, visto que o concorrente faz adiantamento de dinheiro e desconto para pagamentos antecipados.

Chaddad (2002) destaca os problemas que podem ocorrer quando parte dos cooperados não correspondem com o devido nível de fidelidade em sua cooperativa. Muitos associados se aproveitam das vantagens geradas pela organização, mas não assumem custos, participando da cooperativa apenas no momento que elas oferecem melhores negócios que o mercado. Segundo o autor, para que haja maior fidelidade, é necessário exercer um controle sobre estas ações oportunistas.

As cooperativas devem estar sempre motivadas a atender aos anseios de seus associados, para que com isso desenvolvam métodos que possam aumentar o grau de fidelização de cada sócio. É fundamental que essa relação seja cada vez mais estreita, minimizando as chances de uma ruptura no elo



RELISE

entre cooperado e cooperativa.

A relação com os seus associados não pode ser tomada como inabalável, e deve ser aprimorada de acordo com cada situação. O assunto é muito significativo para ser menosprezado ou, ainda, para ser tratado como inexistente no universo das cooperativas, onde a ideologia cooperativista é considerada como fator principal para assegurar o relacionamento fiel entre sócios e cooperativa.

A Cooperativa Agrária São José Ltda

Os imigrantes italianos que se instalaram nas colônias do Chapadão, Marmeleiro e outras, próximas à cidade de Jaguari, trataram de plantar as videiras, muitas mudas ainda trazidas da Itália, para produzir o vinho para o consumo familiar. Anos mais tarde quando a produção alcançou níveis maiores e a dificuldade de comercializar tornou-se um problema, um grupo de 39 produtores reuniu-se e então, a ideia, no longínquo ano de 1932, se constituiu no autêntico ato visionário em face das raras experiências que até então existiam em termos de cooperativismo (A HISTÓRIA, 2017, p. 1).

Numa breve referência, defender a união de esforços para dividir resultados se confundia com princípios comunistas, o que era motivo de temor naquela época. Não por acaso, foi escolhido o dia de São José de Operário como marco fundacional da cooperativa. Então, em assembléia ocorrida em 19 de março de 1932, foi fundada a sociedade agrícola conhecida como Cooperativa Agrária São José, momento esse em que lança-se em Jaguari as sementes do Cooperativismo. Desde então, 85 anos se passaram onde a Cooperativa tem hoje, seu vinho comercializado no estado e fora dele, com produção cada vez maior sem que a qualidade seja descuidada e sempre buscando a inovação (A HISTÓRIA, 2017, p. 2).



RELISE

142

A Cooperativa produz vinhos, espumantes e sucos, conta com 26 funcionários, e possui uma vinícola e um supermercado. Ao passar dos anos tem-se mantido sólida e crescido para abrigar a produção de seus 58 associados, onde em 2017, chegou aos 835.000 kg de uvas beneficiadas.

METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada na Cooperativa Agrária São José Ltda no município de Jaguari, Estado do Rio Grande do Sul, que conta atualmente com 58 associados. Nesse estudo utilizou-se do método de estudo de caso, que conforme Fonseca (2002, p.33),

pode ser caracterizado como um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social. Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico.

Quanto à abordagem, a pesquisa define-se como qualitativa, onde buscou-se qualificar os motivos que levaram os cooperados a depositar ou não sua produção na cooperativa. Minayo (2001, p.21) esclarece que a pesquisa qualitativa,

trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Para se chegar ao resultado foi realizada uma pesquisa descritiva onde foram coletadas informações sobre a fidelidade dos associados, motivos e razões que fazem eles serem fiéis ou não à cooperativa. Os dados foram coletados junto aos associados através da aplicação de um questionário composto de vinte e uma perguntas. As perguntas abordaram questões que permitem analisar a participação dos cooperados junto à cooperativa, os motivos que os levam a continuar sendo sócios e a razão que os levam a entregarem ou não toda sua produção na cooperativa. De um total de



RELISE

143

cinquenta e oito associados, quarenta (70% dos associados) estiveram reunidos na cooperativa, os quais foram escolhidos de forma aleatória e responderam ao questionário.

Devido a conflitos nas respostas dos associados, foi realizada uma entrevista semiestruturada com o presidente da cooperativa para melhor análise e interpretação dos dados. A entrevista foi realizada nas dependências da cooperativa, a qual foi gravada e transcrita. O questionário aplicado aos associados foi retirado do artigo Análise da participação dos associados nas decisões de uma cooperativa de produção – Filial 01, elaborado por Janice Teresinha Ratzlaff (2012).

De acordo com Malhotra (2001 p.108),

a pesquisa descritiva descreve situações de mercado a partir de dados primários obtidos por meio de entrevistas, questionários ou discussões em grupo relacionando-se e confirmando as hipóteses levantadas na definição do problema da pesquisa.

Os dados foram coletados no segundo semestre do ano de 2017. A fase da coleta de dados do trabalho é o período, da pesquisa, em que se começa a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas. É uma tarefa que requer do pesquisador cuidados com o registro dos dados (MARCONI; LAKATOS, 1996). Deve-se ter rigor controlado na aplicação dos instrumentos de pesquisa, pois é um dos fatores fundamentais para evitar erros e defeitos nas pesquisas.

ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Entrevista com o presidente da Cooperativa Agrária São José

O presidente da cooperativa tem 55 anos, é associado há 36 e exerce a função de presidente há dois anos e meio. Em uma entrevista semiestruturada, foram coletadas informações que permitissem analisar a sua percepção a respeito da fidelidade dos associados.



RELISE

144

Quando perguntado se ele, na condição de sócio da cooperativa, entregava toda a sua produção na mesma, o presidente disse que “sempre operei com a cooperativa, e direcionei minha produção para ela, nunca pensei em vender minha produção fora dela”.

Dentro dos benefícios de ser associado da cooperativa o presidente julga que “o fortalecimento do empreendimento é a vantagem mais percebida pelos cooperados”. Essa vantagem é entendida pelos associados, quando afirmam em suas respostas que a solidez da cooperativa é o principal motivo para continuar sendo sócio.

Questionado sobre seu hábito de consumir os produtos comercializados pela cooperativa e por quais tem maior preferência, diz que “sempre consumo os nossos produtos, gosto muito de nossos vinhos, sucos e espumantes pela qualidade dos mesmos”.

Sobre o costume de adquirir os produtos da cooperativa em outros setores do comércio o presidente afirma “não adquiro os produtos em outro comércio”.

Questionado sobre o significado de fidelidade, o presidente diz que para ele “fidelidade é quando o associado direciona toda a sua produção para a cooperativa” e segundo ele, “a maioria dos associados entende e tem noção desse significado, porém mesmo assim, ainda há aqueles que insistem em não comercializar toda sua produção na cooperativa”. Quanto ao percentual de associados que em seu ponto de vista são fiéis à cooperativa, o presidente diz que “são em torno de 70%”.

Quando perguntado sobre o que levaria os cooperados a não serem fiéis à Cooperativa o presidente diz que, existem muitos atravessadores que compram pequenas quantidades da produção e pagam preços acima do mercado, o que torna a concorrência impossível, e que essa conduta infiel, ocorre devido à falta de compromisso do cooperado com a cooperativa.



RELISE

145

A respeito dos fatores que levariam os cooperados a comercializarem sua produção em outros estabelecimentos comerciais, ele alega que “Acredito que somente pelo preço mesmo, por não terem compromisso firmado com a cooperativa”. Para os associados que declararam já ter entregado a sua produção para terceiros, o preço foi o fator determinante para a decisão.

Com relação aos fatores que levariam os associados a adquirirem os produtos de outros estabelecimentos comerciais quando os mesmos são ofertados pela Cooperativa o presidente alega "não ter um levantamento sobre isso".

Sobre o relacionamento com os sócios, na condição de fornecedores da cooperativa, e os instrumentos utilizados para fortalecer essa relação, o presidente diz que “a cooperativa procura oferecer preços justos na safra e conceder 10% da produção entregue, em desconto no supermercado da cooperativa como bonificação aos cooperados”. Essa resposta está de acordo com a satisfação da maioria dos associados em relação aos preços ofertados, pois acreditam que o preço praticado pela cooperativa, em geral é sempre justo.

A respeito da participação dos cooperados nas assembleias da cooperativa o presidente declarou que “os associados participam, e somam na maioria das vezes 70%”. E, ainda questionado sobre a participação dos associados nos momentos de decisão da cooperativa o presidente conclui que “sempre tivemos um número satisfatório de cooperados presentes nos momentos em que era preciso tomar alguma decisão”.

Quanto ao hábito dos cooperados consumirem os produtos da cooperativa e se consumiam no mercado da mesma, o presidente declarou que "sim, nossos associados sempre consomem os nossos produtos e em nosso supermercado”.

Por fim, perguntado se na sua visão os associados entendiam o real



RELISE

146

papel da cooperativa e se sentiam-se donos do próprio negócio, o presidente diz que “a grande maioria de nossos cooperados sabem do importante papel desempenhado pela nossa cooperativa, e sim, é possível notar esse sentimento em nossos associados”.

Respostas do questionário aplicado aos cooperados

Examinando o perfil dos quarenta cooperados respondentes dessa pesquisa observou-se que a maioria pertence ao sexo masculino, são produtores rurais, com faixa etária acima dos 51 anos, casados, possuem filhos e estão associados à cooperativa há mais de 21 anos.

Em análise dos resultados obtidos, observou-se, na questão “um” que 100% dos cooperados declararam que entregam sua produção na cooperativa.

Comparativamente à resposta dada pelo presidente, é possível verificar que os associados da cooperativa não são 100% fiéis, pois declararam, em respostas a outra pergunta do questionário, que já haviam comercializado sua safra com outras empresas. Como visto anteriormente, no entendimento do presidente da cooperativa, em torno de 70% dos cooperados são fiéis à mesma.

Giarola (2011) em seu estudo com as cooperativas de laticínios do estado de Minas Gerais verificou um grau de fidelidade dos cooperados com a cooperativa de mais ou menos 94%.

Na questão dois, 82,5% responderam que participam das assembleias realizadas pela cooperativa e 17,5% não se fazem presentes. Quanto à presença nas decisões da cooperativa abordada na questão três, 70% sempre participam, 27,5% raramente e 2,5% relatam que não é dado espaço para falar.

Rosalen (2008) verificou em seu estudo com uma Cooperativa de Granjeiros no estado de Minas Gerais, que 57,14% dos cooperados sempre estão presentes nas assembleias da cooperativa.



RELISE

147

Questionados no item quatro, sobre os motivos que os levam a entregar sua produção na cooperativa, 47,5% responderam que o atendimento é o fator determinante, 25% consideram o preço, 22,5% a distribuição de sobras e 5% apontaram outros fatores.

Rossés et al. (2011), em seus estudos com os associados da COTRISEL - Unidade de Restinga Seca/RS, constatou que a honestidade e a credibilidade da cooperativa, são os fatores decisivos, na hora do associado entregar sua produção de soja, onde 91,3% dos cooperados entrevistados concordam totalmente com esta afirmativa.

Na questão cinco, 95% responderam que se consideram donos do negócio e apenas 5% foram contrários.

Ratzlaff (2012, p.23) constatou que “45% dos entrevistados se consideram dono desta empresa porque se sentem em casa, compram e vendem o produto, têm muita confiança na cooperativa, por terem retornos recebidos”.

Na questão seis, os associados foram questionados sobre os motivos que os levaram a se associar à cooperativa. 37,5% consideraram a transparência, 25% a distribuição de sobras, 25% assistência técnica e 12,5% citaram como sendo um local onde é possível entregar a produção.

Faria (2017) verificou que para 25,1% dos entrevistados o principal motivo de se associar e a se manter associado às cooperativas de Crédito do Município de Teófilo Otoni do estado de Minas Gerais é o atendimento diferenciado prestado pela organização.

Na questão sete, 62,5% consideram excelente o atendimento recebido pela assistência técnica da cooperativa e 37,5% consideram bom.

Melesko (2012) descreveu em seu estudo que para 85% dos entrevistados, a assistência técnica está sendo muito bem aplicada e usada. Este é um fator importante para os cooperados, pois os mesmos podem



RELISE

148

desfrutar desse benefício que a cooperativa oferece, ajudando muito no crescimento e desenvolvimento do setor agrícola.

Na questão oito, os cooperados responderam sobre os fatores positivos de serem associados da cooperativa. 55% citaram o fato de saberem que são donos do negócio, 17,5% distribuição de sobras, 25% benefícios e 2,5% outros fatores.

Na questão nove, questionou-se sobre os motivos que os levam a continuar sendo sócios da cooperativa, 65% consideram a solidez da cooperativa, 17,5% os benefícios e 17,5% a distribuição das sobras.

Na questão dez, questionados sobre a qualidade da assistência técnica prestada pela cooperativa, 57,5% a consideram boa e 42,5% ótima.

Na questão onze, questionou-se sobre a relação do cooperado com o técnico que presta assistência. Neste caso, 55% consideram que possuem uma ótima relação e 45% uma boa relação.

Na questão doze, ao responder sobre o atendimento nos demais setores da cooperativa, 80% sente-se muito bem atendido e 20% bem atendido.

Melesko (2012) mostra em seu estudo com a Cotrirosa, que cerca de 90% dos associados afirmaram que são muito bem atendidos pelos colaboradores da cooperativa.

Na questão treze é questionado sobre os preços praticados pela cooperativa. 92,5% consideram justos e 7,5% não consideram justos os preços praticados pela mesma.

Na questão quatorze, que questionou sobre a entrega da produção fora da cooperativa, 32,5% afirmaram que já entregaram sua produção para terceiros. Esta resposta está em consonância com a resposta do Presidente da cooperativa que afirma que em torno de 70% dos cooperados são fieis à cooperativa.



RELISE

149

Oliveira (2007, p.75) verificou em seu estudo com os cooperados da Cotrau que 23,1% já comercializaram com terceiros.

Na questão quinze, que questiona a frequência dessa ocorrência, 77,5% afirmaram nunca terem entregado sua produção fora da cooperativa, e 22,5% raramente entregam fora.

Oliveira (2007) também verificou a frequência com que ocorre o desvio da produção e conclui que 69,2% dos associados da Cotrau nunca entregaram sua produção para outras empresas.

Na questão dezesseis, onde se pedia para mensurar os motivos que os levaram a comercializar fora da cooperativa, 30% alegaram o preço como fator motivador e 2,5% o atendimento recebido.

Oliveira (2007, p.74) apontou que 30,8% dos cooperados consideram o preço como sendo o fator determinante para realizar a comercialização fora da cooperativa.

Na questão dezessete, foi questionado se a renda mensal dos cooperados havia melhorado depois que se associaram à cooperativa. Tem-se que 87,5% responderam que sim e 22,5% disseram que não.

Na questão dezoito, questionados se sabem diferenciar uma cooperativa de uma empresa mercantil, 92,5% disseram que sim e 7,5% disseram que não.

Nas questões dezenove, vinte e vinte e um, que tratavam sobre a confiança na cooperativa, a transparência e a recomendação de se associar à cooperativa, as respostas foram unânimes, e 100% responderam que sim.

Melesko (2012) observou que 96% dos entrevistados confiam nos produtos e serviços que são oferecidos pela cooperativa, onde também a maioria dos associados entrevistados, além de confiarem nos produtos e serviços, está satisfeita com a qualidade dos mesmos.

A solidez da cooperativa é reconhecida pelos seus associados, pois foi



RELISE

150

o fator mais lembrado quando 65% dos respondentes mencionaram como sendo a principal causa de continuar sendo sócio da cooperativa. Isso gera segurança e confiança para a organização conseguir desempenhar um trabalho cada vez melhor em prol de seus associados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fidelidade, como visto anteriormente, é um tema de extrema importância, pois trás segurança e estabilidade para as cooperativas trabalharem e alcançarem seus objetivos, gerando cada vez mais benefícios a seus associados.

É essencial que os cooperados percama a visão de ganhos imediatos e que não rompam o laço com a sua cooperativa pelo simples fato de conseguirem um preço um pouco maior no momento da comercialização da sua safra. É importante que consigam vislumbrar as vantagens que a cooperativa gera para todos os seus associados.

Diante dessa temática, buscou-se nesse trabalho estudar a fidelidade dos associados da Cooperativa Agrária São José LTDA. e compreender os motivos pelos quais os mesmos entregam ou não entregam a sua safra na cooperativa.

Após a aplicação do questionário aos associados e da entrevista semiestruturada com o presidente da cooperativa, foi possível verificar que apesar dos cooperados afirmarem que entregam toda a sua produção na cooperativa, em alguns momentos eles o fazem para os atravessadores. A justificativa para esta atitude está no fato de lhes oferecem um valor um pouco maior daquele ofertado pela cooperativa. Mas, apesar da ocorrência desse fato, comprovou-se a afirmação do presidente, que em torno de 70% dos cooperados são fiéis à cooperativa, operando sempre em sua totalidade com a mesma.



RELISE

151

Verificou-se que os associados confiam na cooperativa, pois a sua solidez é um dos principais motivos de continuar associado a ela, seguido dos benefícios e das sobras distribuídas pela mesma. Confiança essa, que também é demonstrada quando a transparência foi o fator determinante para que eles se associassem à cooperativa.

Concluiu-se, também, que os associados sentem-se donos do seu negócio, pois a maioria dos respondentes citou que tem essa consciência. Acredita-se que a cooperativa deva trabalhar melhor esse sentimento de seus cooperados, para que através dele consiga transmitir e faça com que entendam realmente o seu papel dentro da organização e que todos os sócios passem a depositar 100% da sua safra na cooperativa.

A assistência técnica da cooperativa é muito apreciada pelos cooperados, pois também aparece dentre os motivos que os levam a ser cooperado da cooperativa, A maioria dos sócios a considera boa e mantém um ótimo relacionamento com o técnico encarregado.

Dentre os motivos que ocasionam a infidelidade dos associados, concluiu-se que o preço pago fora da cooperativa é a principal causa desse processo.

Esse estudo assemelha-se ao de Mógliã et al. (2004) que em seus estudos com uma Cooperativa Agropecuária Mista da Região de Orlandia (CAROL), obteve resultados similares ao encontrados nesse trabalho, onde 75,76% dos cooperados são fiéis à cooperativa. E dentre os principais motivos de fazer a entrega na cooperativa, Mógliã et. al (2004) verificaram a confiança e assistência técnica como fatores predominantes. E, dentre os motivos de comercializar fora da cooperativa, o preço foi a principal razão da infidelidade.



RELISE

152

REFERÊNCIAS

A HISTÓRIA da Cooperativa Agrária São José Ltda. Texto em Word do acervo pessoal da Cooperativa. Disponibilizado via e-mail. Jaguari, 2017. 2 p.

BENECK, D. W. **Cooperação e desenvolvimento**: O papel das cooperativas no processo de desenvolvimento econômico nos países de terceiro mundo. Coleção cooperativismo. Debate, 2. Porto Alegre, Coojornal; Recife, Assocene, 1980. 240 p.

BOESCH, L. **Fidelidade cooperativa**: uma abordagem prática. Curitiba: Ocepar/ Sescop - PR, 2005.

CHADDAD, F. A Tipologia Contratual na Nova Geração de Cooperativas nos EUA. In: **III Workshop Internacional de Tendências do Cooperativismo**. Mimeo, Ribeirão Preto, 2002.

CORADINI, O. **Agricultura, cooperativismo e multinacionais**. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

FARIA, P. D. P. & et al. **Fatores Determinantes do Acesso às Cooperativas de Crédito do Município de Teófilo Otoni - MG: uma Abordagem a Partir do Modelo Logit Santa Maria, 2017**. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/rgc/article/view/26084> > Acesso em: 13 nov. 2017

FERREIRA, R. N. **Índices-padrão e situação econômica, financeira e político-social de cooperativas de leite e café da região sul do estado de Minas Gerais**. 1999. 138 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal de Lavras, Lavras, 1999.

FERREIRA, G.M.V. **Governança e sua relação com a fidelidade em cooperativas**. 2014. 222 f. Tese (Doutorado) em Extensão Rural, área de concentração em Dinâmicas Econômicas e Organizacionais na Agricultura- Universidade Federal de Santa Maria, RS, 2014.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GARCIAS, P. M. **Alianças Estratégicas e Coordenação no Agribusiness**. 1999. Tese de Doutorado. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade/Universidade de São Paulo (USP). São Paulo, 1999.



RELISE

153

GIAROLA, E. A fidelização dos associados nas cooperativas de leite: Uma análise sob a perspectiva da teoria dos jogos e da social network analysis. In: XVII International conference on industrial engineering and operations management, 2011, Belo Horizonte. **Anais...** Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2011. <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011_ti_st_141_891_18226.pdf>. Acesso em: 01 out. 2017

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing, uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LIMA, M.S.M.C; SILVA, L.S.B; LIMA, C.C. **A Importância do Cooperativismo de Crédito no Desenvolvimento Regional**. 2013. Disponível em: <<http://revistaopara.facepe.br/article/view/111/60>>. Acesso em: 01 out. 2017.

MATOS, A. K. V.. Cooperativismo e agronegócio. In: QUEIROZ, J. E. L.; SANTOS, M. W. B.. **Direito do agronegócio**. Belo Horizonte: Fórum, 2005.

MELESKO, B. M. Fidelidade e lealdade: uma relação dos cooperados com sua cooperativa. Ijuí, 2012. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/556/Bruno%20Mateus%20Melesko.pdf?sequence=1>> Acesso em: 23 out. 2017.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MINUZZI, 2017. Entrevista concedida a Bruna Ribeiro. Jaguari, 25 de Outubro de 2017.

MÓGLIA, L. C.; PARADA JUNIOR, I.; BIALOSKORSKI NETO, S.; MARCHI, D. Fidelidade e reciprocidade do cooperado: o caso da CAROL. 2004. Disponível em: <<http://www.sober.org.br/palestra/12/04P261.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2017.

OCB. Agenda Institucional do Cooperativismo. Brasília.Sescoop, 2017. Disponível em: <<http://www.bahiacooperativo.coop.br/files/publicacoes/1004/doc/agenda-institucional-2017.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2017.



RELISE

154

OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras. Apresentação Institucional 2017. Brasília. Disponível em: <<http://www.sescoopr.br/cooperativismo/o-que-e-cooperativismo>>. Acesso em: 01 out. 2017.

OLIVEIRA, J.R. **O comprometimento do Cooperado com a cooperativa.** 2007. 102 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção), Área de Concentração em Gerencia da Produção da Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2007.

RATZLAFF, J. T. Análise da participação dos associados nas decisões de uma cooperativa de produção – Filial 01. Ijuí, 2012. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/561/Janice%20Teresinha%20Ratzlaff.pdf?sequence=1>> Acesso em: 23 out. 2017.

ROSALEN, V.; SILVA, E. A..A Percepção dos Cooperados Acerca da Gestão de Cooperativas: Um Estudo em Uma Cooperativa de Granjeiros. Minas Gerais, 2008. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/46_A%20Percepcao%20dos%20Cooperados%20Acerca%20da%20Gestao%20de%20Cooperativas%20Um%20Estudo%20em%20Uma%20Cooperativa%20de%20Granjeiros.pdf>. Acesso em 01 out. 2017.

ROSSÉS, G. F. & et al. Fidelidade em cooperativa agropecuária: Um estudo de caso. Santa Maria, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/rgc/article/view/20111/0>> Acesso em 25 set. 2017.

SCHNEIDER, J. O. (Coord.). **Educação e cooperação cooperativa: os desafios no seu desempenho.** São Leopoldo, RS UNISINOS, 2010.

SCHMIDT, D.; PERIUS, V. Cooperativismo e cooperativa. In: CATTANI, Antonio David. (Org). **A outra economia.** Porto Alegre: Veraz, 2003.

STELA, E. R. **A satisfação e a fidelidade de cooperados agrícolas: O caso da Coamo.** 2003. 153 f. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal do Paraná. Setor de Ciências Sociais Aplicadas. Curitiba, 2003. Disponível em: <<http://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/37286>>. Acesso em: 23 out. 2017.

VEIGA, Sandra Mayrink e FONSECA, Isaque. **Cooperativismo: uma alternativa dos trabalhadores.** Rio de Janeiro: Senac/ARRJ, 1999.